

Assessorato alla Comunità e alle Famiglie
Settore Servizi Sociali e Abitativi

Vicenza, insieme si può

Percorsi per un welfare di comunità

Valutazione e ri - progettazione dei servizi al cittadino

Sintesi del report - 5 luglio 2016

Premessa

Il report di valutazione e riprogettazione dei servizi al cittadino, di cui qui si offre una breve sintesi, raccoglie dati e informazioni sull'ultimo decennio di servizi sociali e di prestazioni garantite dall'Amministrazione comunale di Vicenza.

L'analisi dei dati è costruita per consentire diversi livelli di lettura, tra i quali ci piace sottolineare i seguenti aspetti:

- è la testimonianza qualificata di un'attenzione che l'Amministrazione nel tempo ha riservato ai propri cittadini più fragili, in termini di risorse economiche, di personale, di idee e servizi innovativi;
- vuole essere una delle mappe per iniziare a percorrere nuovi sentieri nella costruzione della comunità in un momento in cui la complessità sociale chiede a tutti di interrogarsi su come far fronte alle nuove sfide demografiche, economiche, culturali e sociali;
- rappresenta la condivisione, nell'ottica di una Amministrazione trasparente, di come sono state impegnate le risorse economiche.

Nel percorso di co-progettazione che si apre a partire da questo lavoro di riordino e condivisione dei dati, ogni realtà e ogni operatore sarà invitato a trovare i propri percorsi di lettura, andando ad arricchire le informazioni carenti e aiutandoci a definire cosa e come può essere fatto in maniera diversa.

E' necessario infatti sottolineare che i dati disponibili sono riferiti agli interventi dell'Amministrazione comunale. Rappresentano quindi una parte, per quanto prevalente, del più ampio universo dei servizi alle persone, promossi e gestiti dalle diverse realtà - pubbliche e private - presenti nel territorio. Obiettivo di questo percorso condiviso è anche quello di arrivare ad un sistema integrato di raccolta e analisi dei dati dell'intero sistema del welfare di comunità.

Metodologia: come è stato costruito il report

La costruzione di un sistema di rilevazione di dati sulla condizione sociale ed economica del territorio è premessa

indispensabile per la definizione di indicatori, ovvero di strumenti di misurazione atti a monitorare i fenomeni, che consentono di "leggere" una sezione dell'esistente traendo informazioni indispensabili per l'orientamento delle attività, l'attivazione di eventuali cambiamenti, la misurazione di efficacia ed efficienza.

La raccolta e rilevazione dei dati quantitativi e qualitativi è stata costruita a partire dall'individuazione e dalla comparazione di diverse fonti informative, tra cui: le relazioni al bilancio, le rilevazioni annuali per i dati ISTAT del Comune di Vicenza, le fonti informative sul fabbisogno sociale elaborate dagli Enti nazionali di ricerca, la comparazione tra ricerche specifiche sulla condizione sociale del territorio, la lettura dei dati socio-sanitari sulla salute della popolazione residente.

I dati sono stati quindi elaborati a partire dall'analisi sintetica su: risorse impegnate; attività svolte; risultati secondo gli indicatori di output di prodotto; misure di efficienza e di outcome.

L'obiettivo è quello di fornire una base informativa per la ri-progettazione e per valutare la coerenza tra i risultati dichiarati e le finalità dell'Ente in ordine alla protezione e assistenza sociale definite dalla normativa vigente; alla verifica dell'adeguatezza delle risorse; alla valutazione del rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

Le modalità di raccolta delle informazioni sui servizi, le prestazioni e i costi sono state rese omogenee e confrontabili solo a partire dal 2008, anno in cui cambiano le modalità di raccolta dei dati da parte dell'Istat sulle spese dei Comuni; per gli anni 2005, 2006 e 2007 la raccolta dei dati è disomogenea rispetto agli anni successivi; inoltre alcuni dati non sono disponibili se non a partire dal 2008. La difformità è dovuta a una evoluzione del sistema informativo, sia in termini di strumenti di supporto alla raccolta delle informazioni che di una diversa e crescente sensibilità relativamente alla registrazione dei dati. Il flusso informativo è, inoltre, determinato da bisogni interni e da obblighi normativi.

Si è per questo scelto, lì dove non altrimenti possibile, di analizzare i dati per il periodo 2008/2015, e per gli anni precedenti di evidenziare tendenze e cambiamenti, utilizzando i dati disponibili. Dove non diversamente indicato i dati sono comunque riferiti al periodo complessivo 2005/2015.

Gli interventi a favore delle famiglie e dei minori

In termini di risorse economiche, nella destinazione del proprio personale, nello sforzo progettuale e organizzativo per rispondere ai bisogni di sostegno, cura e protezione, i servizi alla famiglia e ai minori hanno sicuramente rappresentato una delle priorità dell'Amministrazione in questo ultimo decennio.

I minori residenti nel Comune di Vicenza, alla data del 31.12.2015, sono 18.005, cioè poco meno del 16% della popolazione totale.

La percentuale dei minori conosciuti dai servizi sociali (a prescindere dalle motivazioni) è di circa l'8%, la maggioranza si colloca in una fascia di età tra i 6 e i 14 anni, anni in cui i bambini e i ragazzi sono più visibili, grazie alla frequenza della scuola primaria di primo e secondo grado, con la quale negli anni il servizio sociale ha intessuto rapporti, interconnessioni, procedure, in un costante sforzo di migliorare il benessere dei bambini e delle famiglie.

Nel 2015 sull'8% totale dei minori conosciuti dai servizi sociali più del 41% riceve prestazioni economiche o servizi specifici per il sostegno alla genitorialità, mentre il 14% riceve sostegni per la protezione o la tutela (circa 200 minori). Il resto è in carico con prestazioni di servizio sociale (segretariato, consulenze, sostegno educativo).

La maggior parte degli interventi è riconducibile al lavoro professionale del servizio sociale, attraverso la relazione tra la famiglia, la sua rete sociale di appartenenza (famiglia allargata, scuola, luoghi di socializzazione) e l'assistente sociale. Quest'ultimo, attraverso la propria attività professionale, accompagna e sostiene la famiglia, orientandola, consigliandola e, se necessario, attivando forme di tutela secondo i principi etici, deontologici e giuridici che gli sono propri.

E' questa la principale e più importante attività del servizio sociale. Paradossalmente è anche quella maggiormente difficile da quantificare e valutare. La "presa in carico" di molte situazioni si sostanzia, infatti, in colloqui, incontri, paziente tessitura di relazioni per costruire intorno alla famiglia in difficoltà contesti di aiuto.

Gli interventi a favore della popolazione anziana

Al 31 dicembre 2015, dei 112.953 residenti a Vicenza, risultano essere 27.157 ultra 65enni, pari al 24% della popolazione, 14.428 coloro che hanno più di 75 anni, pari al 12,8% della popolazione complessiva.

Le previsioni demografiche, con l'ingresso nella fascia della popolazione anziana della generazione del baby boom (tra il 1952 e il 1964) obbligano tutti i diversi gradi della gestione della *res publica* a inserire nell'agenda politica il tema dell'assistenza e del sostegno alla popolazione anziana come una delle principali sfide che la

società si troverà ad affrontare. Le previsioni demografiche, ai dati attuali descrivono una Vicenza 2030 in cui la popolazione ultra 75enne sarà pari al 14,8% sulla popolazione totale, supponendo una stabilità del numero complessivo di residenti.

Oggi gli anziani ultra 80enni che vivono soli sono circa 5.000. La maggioranza di questi gode di buona salute, ha una rete familiare solida e vicina, ha risorse economiche frutto dei risparmi di una vita.

Ma un anziano solo è portatore comunque di importanti elementi di fragilità: l'insorgenza di problemi economici (come ad esempio la necessità di aiutare un figlio senza lavoro, o la perdita dei risparmi a causa dei noti problemi del sistema bancario), il rischio di un peggioramento delle condizioni di salute, la solitudine e l'impoverimento delle relazioni sono fattori di rischio elevato negli anziani.

L'incremento della "cronicità multifattoriale", strettamente correlato all'età anziana, ed un aumento dell'intervallo di vita in cui le persone (in particolare le donne) si trovano in una condizione di parziale o totale non autosufficienza, implica ricadute importanti dal punto di vista sociale, sanitario e familiare, con il prolungarsi della necessità di cura da parte delle famiglie o dei servizi per molti anni. L'analisi demografica, infatti, evidenzia come, anche nel territorio vicentino con l'avanzare dell'età:

- rimanga rilevante la presenza di coppie di anziani senza figli con difficoltà ad assolvere i compiti di cura, quando uno dei due membri della coppia si trova in condizione di non autosufficienza: il modello assistenziale "anziano curato da anziano" è presente nel 33% dei casi;
- aumenti la prevalenza delle famiglie mono-personali, in maggioranza donne (la percentuale di donne nella popolazione ultra 75enne è pari al 63,7);
- cresca la quota di famiglie composte da un genitore anziano e da un figlio (1031 famiglie nel 2015).

I servizi sociali hanno in carico il 7,5% delle 19.243 famiglie di anziani residenti nel 2015. La priorità nell'erogazione delle prestazioni è data agli interventi che possono contrastare e prevenire il ricorso a strutture residenziali, favorendo la domiciliarità così da permettere all'anziano di rimanere nella propria casa il più a lungo possibile.

Per Vicenza la popolazione stimata con grave non autosufficienza è pari a 1.300 anziani, di cui, nel 2015, 971 ospite dei Centri Servizi, pari al 74,6% (dati del servizio non autosufficienza Azienda ULSS 6). Solo per 191 anziani è stata necessaria l'integrazione della retta per la struttura residenziale. E' da evidenziare che il livello di gravità per l'accesso ai Centri Servizi con impegnativa di cura riconosciuta dalla Regione è molto elevata. Questo comporta che la maggioranza degli anziani con una non autosufficienza media o medio grave ricorre ad altri sistemi di assistenza, come ad esempio l'assistenza familiare.

Sono invece 1528 gli anziani che nel 2015 hanno ricevuto servizi e prestazioni da parte del Comune per garantire loro la permanenza a casa e una buona qualità della vita.

Gli interventi a favore delle persone con disabilità

Gli interventi sociali a favore delle persone con disabilità sono stati, in linea di massima, delegati dall'Amministrazione Comunale all'Azienda ULSS 6.

Oltre alle attività di controllo e indirizzo nei confronti della gestione da parte dell'Azienda ULSS della quota procapite, il Comune di Vicenza ha operato, in questa area, su tre ambiti di interventi principali:

- 1) i servizi di segretariato sociale, valutazione della condizione familiare e socio economica, per il sostegno dei servizi e in particolare degli inserimenti residenziali, frequenza ai centri diurni, assistenza scolastica, progetti personalizzati ed il sostegno della domiciliarità;
- 2) il servizio di trasporto tramite affidamento a soggetti del terzo settore, al fine di consentire alle persone con disabilità di raggiungere il luogo di lavoro, le strutture a carattere assistenziale/ educativo/ formativo, ovvero centri di cura o riabilitazione, nonché per esigenze legate alla fruizione del tempo libero;
- 3) le iniziative di carattere culturale e sociale finalizzate alla promozione delle persone con disabilità, alla rimozione delle cause di esclusione, al sostegno alle associazioni di familiari.

Per quanto riguarda la quota procapite per il sostegno ai costi dei servizi socio sanitari (prevenzione, assistenza, riabilitazione, inserimento, informazione, sostegno e ricovero delle persone con disabilità; costi del personale ULSS del comparto sociale), queste rappresentano circa il 90% delle spese complessivamente sostenute dall'Amministrazione.

La parte rimanente della spesa viene sostanzialmente impiegata per il trasporto. Negli anni l'impegno

dell'Amministrazione è andato aumentando, passando dai 65.891,41 euro investiti nel 2008 (per 10 utenti che hanno effettivamente usufruito del servizio) ai 117.424,09 euro del 2015 (per 44 utenti che hanno effettivamente usufruito del servizio).

Il servizio ha in parte supplito alla scarsa possibilità di accesso alle persone con difficoltà motoria al servizio di trasporto pubblico, elemento che dovrà essere particolarmente attenzionato nel prossimo futuro.

Gli interventi a favore della vulnerabilità e servizi innovativi

Nel capitolo dedicato ai "Servizi diversi" sono stati presi in esame gli interventi attuati in questo ultimo decennio dall'Amministrazione comunale a favore delle vulnerabilità.

La vulnerabilità non è infatti solo un sintomo di una condizione di povertà economica, si è per questo scelto di analizzare la situazione e gli interventi a favore di diverse tipologie di utenza, con storie e aspetti molto diversi tra loro, ma in ogni caso intrecciati. Il rapporto raccoglie e sintetizza i dati relativamente agli interventi dell'Amministrazione rivolti a:

- 1) adulti in carico al servizio sociale;
- 2) persone senza fissa dimora, in particolare alcuni dati sulle persone che vivono in strada, le persone accolte dall'Albergo cittadino, la tipologia di strutture di prima e seconda accoglienza;
- 3) progetti di integrazione e recupero: i servizi per le minoranze rom e sinte residenti a Vicenza, il contrasto alla tratta e alla prostituzione di strada, interventi per le persone private della libertà personale, le comunità straniere e gli interventi a favore dei richiedenti asilo e rifugiati;
- 4) servizi per le donne vittime di violenza (Centro Antiviolenza), considerate vulnerabili non tanto per la condizione economica (la violenza di genere è un fenomeno trasversale) ma per gli aspetti specifici che la violenza nelle relazioni comporta, con la necessità di interventi specialistici e dedicati.

Per quanto riguarda il sistema dei servizi per le persone prive di alloggio, l'Amministrazione comunale ha articolato i propri interventi in servizi di accoglienza notturna, accoglienza diurna, servizi mensa, unità di strada, servizi lavanderia e doccia. Negli anni il servizio di accoglienza si è andato articolando in base al percorso di vita delle persone in difficoltà: dalle situazioni dei senza dimora che trovano risposta nell'unità di strada, nelle attività laboratoriali diurne e nell'offerta di ricoveri temporanei per il freddo, all'accoglienza notturna offerta dall'Albergo Cittadino, alle strutture di 2^a accoglienza di Via dei Mille e Stradella delle Cappuccine, agli appartamenti di emergenza abitativa di via Camisana e agli appartamenti di co-housing di via Bedin e via Settecà.

Attualmente (maggio 2016) il 50% degli ospiti delle strutture di accoglienza dell'Albergo cittadino è italiano, proporzione che si conferma anche per le altre tipologie di strutture.

In 10 anni, il numero delle persone accolte ha avuto un incremento del 100% passando dai 241 ospiti del 2005 ai 482 del 2015; ciononostante, grazie alla scelta di affidare con gara il servizio di accoglienza nel suo insieme, la spesa si è mantenuta relativamente costante.

Il confronto con i dati nazionali¹ del 2014 evidenzia la particolare situazione del Comune di Vicenza: dalla ricerca Istat emerge una percentuale stimata in Italia di persone assistite perché senza fissa dimora (SFD) pari al 2,43 per mille. Risulta cioè una stima pari a 50.724 persone che in Italia hanno usufruito nel periodo dell'indagine almeno una volta di un servizio dedicato a questa tipologia di utenza nel campione considerato, ipotizzando quindi un numero molto più alto di SFD.

Secondo i dati raccolti nello stesso periodo, la percentuale di persone che hanno ricevuto prestazioni e servizi perché senza dimora a Vicenza sono il 3,94 per mille, cioè 445 senzateetto nell'intero comune. Il dato è indicativo della capacità di intercettazione di tali situazioni da parte del servizio sociale.

Sono stati molti e articolati gli interventi realizzati in questi anni a favore della grave marginalità: unità di strada dedicate alla povertà estrema, alle donne vittime di tratta per lo sfruttamento della prostituzione, interventi individuali riabilitativi e di accompagnamento al reinserimento sociale.

Solo nel 2015 sono state 303 le persone coinvolte in progetti sociali di contrasto alla marginalità a cui si aggiungono le 327 che dal 2012 donne che hanno avuto accesso al Centro Antiviolenza.

¹ Il Rapporto Istat, relativo al censimento dei servizi per le persone senza dimora 2014, come per la precedente occasione, è stato condotto su 158 comuni italiani selezionati in base alla loro ampiezza demografica: tutti i comuni con oltre 70 mila abitanti - 81 comuni, inclusi i 12 comuni metropolitani - i capoluoghi di provincia con oltre 30 mila abitanti - 37 comuni - e tutti i comuni, sempre con almeno 30 mila abitanti, della prima corona dei comuni con oltre 250 mila abitanti - 40 comuni.

Gli interventi a favore dell'abitare sociale

I dati sugli interventi e i servizi a favore dell'abitare riportati nel report sono in parte condizionati dai diversi assetti organizzativi che negli anni ha assunto la competenza dei servizi abitativi, che sono stati alternativamente considerati come parte integrante o come servizio autonomo, per quanto collegato ai servizi ai cittadini.

Anche per questo l'Amministrazione comunale ha sempre curato con particolare attenzione le informazioni sul patrimonio immobiliare pubblico, mettendo a disposizione le relazioni che periodicamente vengono prodotte dall'Osservatorio Casa e a cui si rimanda per ogni approfondimento (<http://www.comune.vicenza.it/uffici/dipserv/socialieabitativi/serviziabitativi/osservatoriocasa/>).

Sinteticamente possiamo evidenziare come la domanda di alloggio residenziale pubblico si mantenga relativamente stabile negli anni, con una media di circa 850 domande presentate per ogni bando.

Il numero degli alloggi assegnati è naturalmente condizionato dal numero degli appartamenti disponibili, con oscillazioni anche importanti, collegate alla possibilità per l'Amministrazione di mettere a bando più o meno alloggi (206 appartamenti assegnati nel 2012 a fronte dei 70 assegnati nel 2014).

Relativamente alle caratteristiche socio demografiche è interessante sottolineare che, se nei primi anni duemila gli italiani richiedenti l'alloggio erano in netta maggioranza rispetto agli stranieri, negli ultimi anni, in particolare dal bando del 2010, le domande degli stranieri e degli italiani sono sostanzialmente pari.

Questa proporzione, tuttavia, non si conferma quando si guardano gli alloggi effettivamente assegnati, dove gli italiani risultano essere la maggioranza degli assegnatari, arrivando a toccare anche punte dell'80% nel 2011.

Tale situazione è determinata anche dalla congiuntura tra tipologia familiare (numero di componenti/ reddito) e alloggi disponibili. Sono infatti gli appartamenti destinati ad una sola persona quelli che hanno maggiore mobilità, tendenzialmente assegnati a anziani.

Il "problema casa" si è affacciato prepotentemente nel nostro territorio solo negli ultimi anni, interessando fasce di popolazione fino a quel momento estranee alla necessità di ricorrere al sostegno dei servizi sociali.

Negli ultimi anni il numero di sfratti per morosità è cresciuto in maniera significativa, richiedendo all'Amministrazione lo sforzo di predisporre nuovi interventi e servizi, quali gli appartamenti di co-housing, il ricorso a alloggi temporanei di emergenza, la predisposizione di strutture di accoglienza temporanea anche per famiglie.

Nella stessa direzione comincia ad essere significativo il numero delle famiglie che richiede aiuto e sostegno dopo aver perso la casa di proprietà a causa delle difficoltà nell'onorare il mutuo.

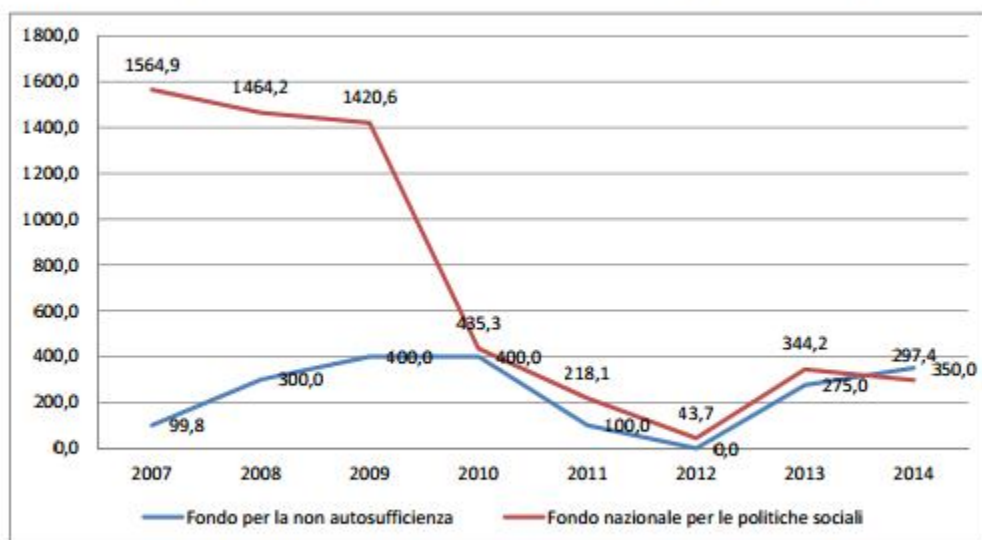
I finanziamenti europei per il periodo 2014/2020 rappresentano per il territorio di Vicenza non solo una importante occasione per il recupero e la messa a disposizione di patrimonio immobiliare oggi non adeguato agli standard richiesti, ma soprattutto per costruire una rete sociale di attori pubblici e privati in grado di collaborare per garantire l'accesso all'abitare per un numero crescente di famiglie.

Dal bilancio del Sociale al Bilancio Sociale

Secondo l'analisi elaborata dal Censis² gli ultimi anni hanno visto una progressiva riduzione delle risorse statali trasferite agli Enti Locali per le politiche di welfare. Un dato eclatante è quello legato all'andamento del Fondo statale per le politiche sociali, istituito nel 1997 per garantire risorse aggiuntive agli Enti locali e consentire la strutturazione di servizi a supporto di anziani, disabili, infanzia, famiglie in difficoltà, che testimonia il progressivo ed importante ridimensionamento dell'impegno dello Stato nel finanziamento di queste politiche, nonostante il parziale recupero degli ultimi due anni. Simile l'andamento anche di un altro Fondo, potenzialmente strategico, quello per la non autosufficienza, istituito a dicembre del 2006, che nel 2012 non è stato neanche finanziato.

² Censis, *Salvare il Sociale*, giugno 2015

Fig. 1 - L'evoluzione temporale del Fondo nazionale per le politiche sociali e del Fondo per la non autosufficienza - Anni 2007-2014 (v.a. in milioni di euro)



Fonte: elaborazione Censis su dati del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

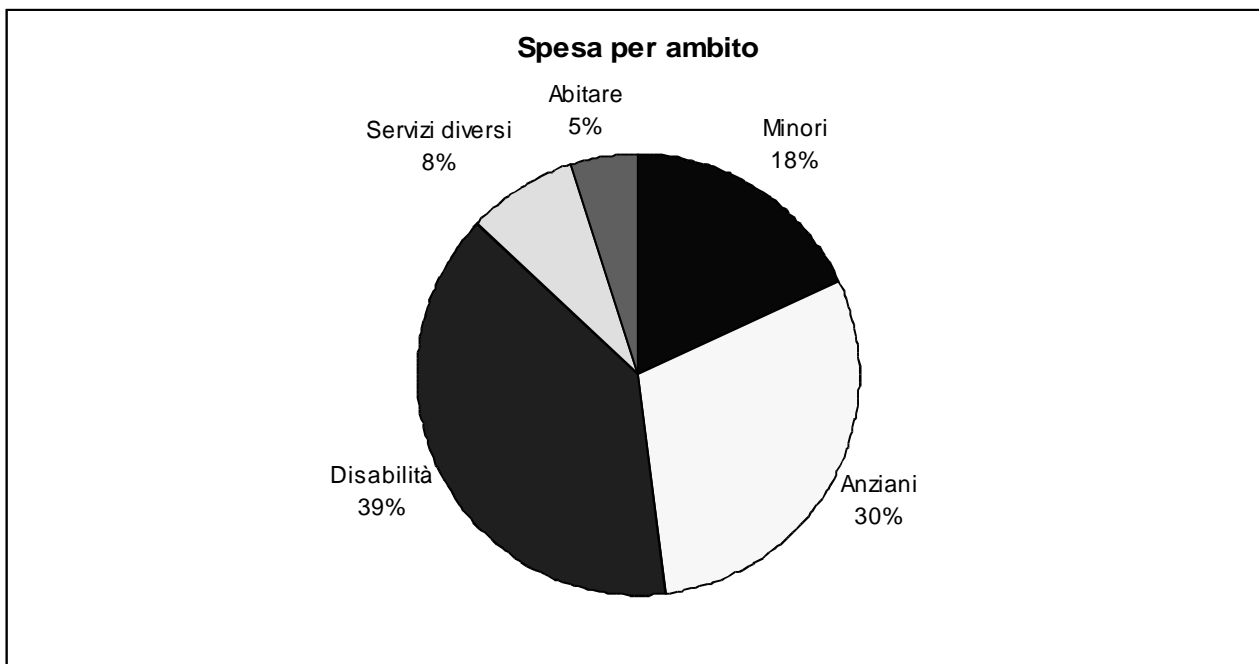
Sempre per il Censis "l'andamento del Fondo per le politiche sociali, istituito nel 1997 per trasferire risorse aggiuntive agli enti locali e garantire l'offerta di servizi per anziani, disabili, minori, famiglie in difficoltà, testimonia il progressivo ridimensionamento dell'impegno pubblico sul fronte delle politiche socio-sanitarie e socio-assistenziali".

Secondo i dati comunicati dall'ISTAT nel corso dell'audizione del 5 aprile 2015 all'XI Commissione "Lavoro, previdenza sociale" del Senato della Repubblica, nel 2013 si è registrata un'ulteriore riduzione della spesa sociale dei Comuni singoli e associati pari al -2,7% rispetto al 2012 e al -4% rispetto al 2010, l'anno in cui si era toccato il massimo di spesa dall'inizio della rilevazione.

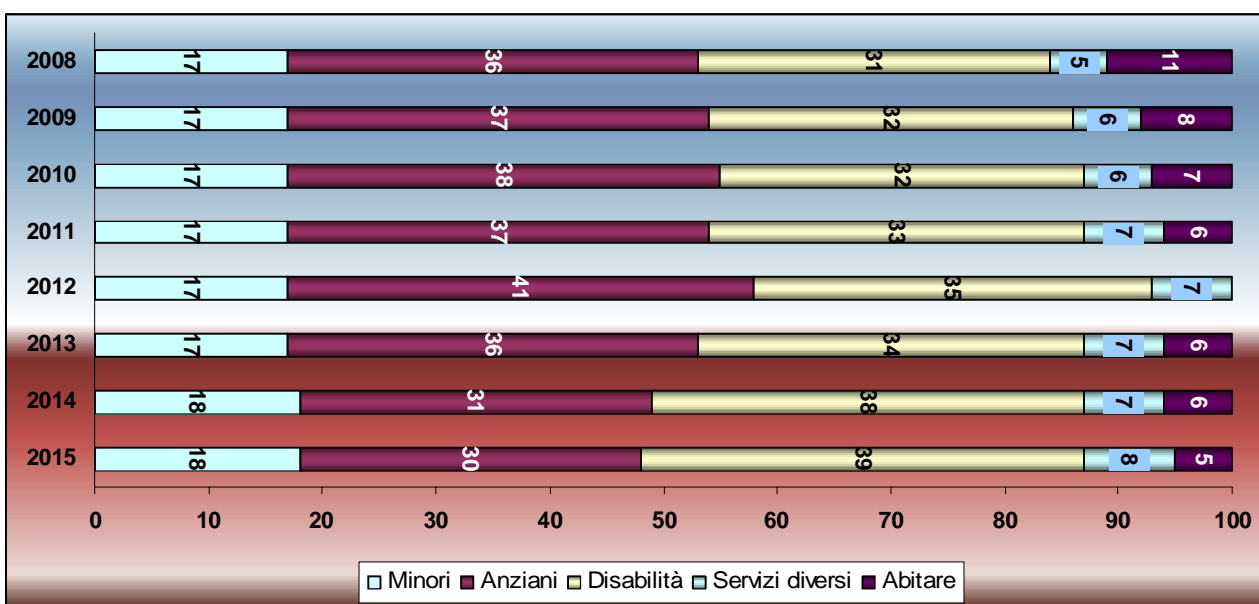
In considerazione dei dati nazionali lo sforzo dell'Amministrazione Comunale è ancora più evidente ed è la migliore dimostrazione dell'impegno dell'Amministrazione nel garantire livelli di qualità e di attenzione elevati.

Lo sforzo è stato infatti quello di garantire una disponibilità di risorse costante anche a fronte dei significativi tagli del trasferimento statale e regionali.

L'allocazione delle risorse evidenzia una priorità nel garantire i servizi per la disabilità, gli anziani e i minori.



L'allocazione delle risorse viene sostanzialmente confermata nella lettura temporale degli investimenti.



I dati evidenziano e confermano i pensieri che in questi anni più volte gli "operatori del prendersi cura" hanno condiviso: la crisi economica, nella sua crudeltà e durezza, deve diventare un'occasione per ripensare alla società nel suo insieme, gli operatori possono e devono essere la voce narrante dei tanti che in questi anni sono rimasti privi di parole, di lavoro, di rapporti umani, di possibilità, costruendo insieme ai cittadini, dai più fragili a quelli - e sono molti - con risorse umane, economiche e professionali, una città più giusta, più equa e capace di valorizzare la sua indiscutibile bellezza.

Essere operatori della e nella comunità non vuol dire rinunciare a prendersi cura del singolo; piuttosto, così come sembrano raccontare i dati, richiede di saper orientare il percorso di ri-progettazione nell'ottica di una attenzione alle relazioni, alle reti, alle competenze sociali presenti, troppo spesso sconosciute o poco valorizzate.

E' questa la sfida dei prossimi anni.

Anni che si prospettano segnati da tanti aspetti preoccupanti: dall'invecchiamento della popolazione

all'evoluzione della crisi economica che è sempre più strutturale e non solo dovuta alle flessioni finanziarie; dal cambiamento identitario rappresentato oggi dall'essere occupato o dal non avere un lavoro, ai movimenti di popoli, con la rilevanza ormai condivisa che tale crisi sia la più grave che l'Europa stia attraversando dal dopoguerra.

Sono gli operatori del servizio sociale insieme alle famiglie, agli anziani e alle persone in difficoltà, i protagonisti silenziosi del sociale a Vicenza raccontati nel report. Per loro ogni numero riportato, ogni euro rendicontato, rappresenta una storia, un incontro, una domanda di aiuto e a volte – più di quanto si creda – una risposta concreta e soddisfacente.

E' agli operatori del sociale e ai cittadini, insieme a tutti i rappresentati del mondo produttivo e del sindacato, del terzo settore, agli operatori sanitari e socio sanitari, al mondo della formazione e della scuola, al volontariato laico e religioso, ai singoli, alla Politica e all'intera società civile, che viene affidata l'analisi di 10 anni di servizi sociali a Vicenza, documento imperfetto e perfettibile, ma proprio per questo, ci auguriamo, fertile di idee e di pensieri.

Vicenza, 5 luglio 2016

Il documento è stato curato da:

Sara Bertoldo, direttore del Settore Servizi Sociali e Abitativi

Francesca Caltabiano, Bertilla Rigon e Maria Tognato - Posizioni Organizzative del Settore

Paola Baglioni, assistente sociale e project manager

Si ringrazia l'ufficio statistica e in particolare Arianna De Agostini per la collaborazione

Un particolare ringraziamento a Dario Delle Vedove per la generosa disponibilità.

Il report è stato reso possibile grazie all'impegno di documentare gli interventi da parte delle assistenti sociali e degli amministrativi del settore, a cui va un particolare ringraziamento per il faticoso lavoro quotidiano a favore dei cittadini di Vicenza.